

EFEKTIFITAS HUKUM DALAM LAYANAN PURNA JUAL DITINJAU DARI ASPEK PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh : Sarah D.L. Roeroe¹

A. PENDAHULUAN

Layanan Purna Jual merupakan kepentingan konsumen yang sangat vital dewasa ini. Perkembangan teknologi yang sangat cepat, misalnya pada teknologi perangkat komputer, sering membuat produsen harus mengubah tipe-tipe produknya mengikuti selera dan kebutuhan konsumen yang terus berganti dalam waktu singkat. Akibatnya, jika ada kerusakan dari satu tipe produk, sering konsumen tertentu menghadapi kendala memperbaiki barangnya karena ketiadaan suku cadang.

Masalah lain yang menyangkut layanan Purna jual adalah soal garansi dalam jangka waktu tertentu yang diberikan produsen/penyalur produk atau kreditur kepada konsumennya. Tampak masalah layanan purna jual adalah masalah perlindungan konsumen yang tidak dapat dipisahkan dengan tahapan-tahapan transaksi konsumen lainnya. Yang berlaku bukan lagi prinsip *caveat emptor*, tetapi *caveat venditor* yang bertanggung jawab, yang lazim disebut tanggung jawab produk.

Pengertian layanan / jaminan purna jual dapat kita jumpai pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia (KEPMENPERINDAG) Nomor 634/MPP/Kep/9/2002. Didalam Bab I Pasal 1 angka 12 memberikan pengertian “Pelayanan Purna Jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun”, dalam KEPMENPERINDAG ini menjelaskan bahwa semua barang yang dijual oleh produsen wajib memberikan pelayanan purna jual tanpa terkecuali.

Untuk kepentingan perlindungan konsumen, pemerintah membentuk tim pemeriksa yang terdiri dari unsur kepolisian, kejaksaan, Ditjen Bea Cukai dan Ditjen perdagangan dalam negeri. Pelaku usaha yang menurut tim pemeriksa melakukan pelanggaran, dapat dikenakan sanksi administrasi, yakni pencabutan izin usaha industri atau tanda daftar industri.

B. PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah Cakupan Layanan Purna Jual?
2. Peraturan Layanan Purna Jual?
3. Efektifitas Layanan Purna Jual Terhadap Perlindungan Konsumen?

¹ Dosen Pada Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Manado

C. METODE PENULISAN

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan yuridis normatif dan tipe kajian hukumnya adalah komprehensif analitis terhadap bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Hasil penelitian dan pembahasan dijabarkan secara lengkap, rinci, jelas dan sistematis sebagai karya ilmiah. Penelitian hukum normatif mengkaji hukum yang dikonsepkan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat, dan menjadi acuan perilaku setiap orang.

Norma hukum yang berlaku itu berupa norma hukum positif tertulis bentukan lembaga perundang-undangan (undang-undang dasar), kodifikasi, undang-undang, peraturan pemerintah, dan seterusnya dan norma hukum tertulis bentukan lembaga peradilan (*judge made law*), serta hukum tertulis buatan pihak-pihak yang berkepentingan (kontrak, dokumen hukum, laporan hukum, catatan hukum, dan rancangan undang-undang).²

D. PEMBAHASAN

1. Cakupan Layanan Purna Jual

Seorang konsumen didalam melakukan transaksi jual beli melalui beberapa tahap yaitu tahap pra transaksi, tahap transaksi konsumen, tahap purna transaksi. Dalam tahap pra transaksi, konsumen harus mendapatkan informasi atas barang dan/atau jasa yang akan dibelinya secara benar, jelas dan jujur melalui brosur, label, iklan ataupun bentuk informasi lain yang diberikan pelaku usaha. Setelah benar-benar yakin akan barang dan/atau jasa tersebut terjadilah tahap transaksi. Pada tahap ini para pihak sudah mencapai kesepakatan yang dituangkan dalam perjanjian baik tertulis maupun tidak tertulis. Masalah yang banyak terjadi dalam tahap ini adalah jika terdapatnya perjanjian baku yang lebih banyak menguntungkan pelaku usaha karena perjanjian itu dibuat secara sepihak, posisi konsumen disini adalah lemah.

Kemudian setelah terjadinya transaksi, seorang konsumen akan melewati tahap selanjutnya yaitu tahap purna transaksi. Layanan purna jual ini sering disamakan dengan istilah garansi. Padahal keduanya adalah hal yang berbeda. Garansi ini merupakan kesepakatan kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen dalam penjualan suatu produk. Salah satu pengertian dari garansi. Pada tahap purna transaksi ini berhubungan dengan tingkat kepuasan konsumen, apakah barang dan/atau jasa yang dibelinya sesuai dengan apa yang diiklankan, sesuai dengan jaminan atau layanan purna jualnya sudah memadai atau belum. Layanan purna jual ini berada pada tahap ketiga dalam tahapan transaksi konsumen.

Layanan purna jual ini sering disamakan dengan istilah garansi. Padahal keduanya adalah hal yang berbeda. Garansi ini merupakan kesepakatan kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen dalam penjualan suatu

²Abdulkadir Muhamad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hal. 52.

produk. Salah satu pengertian dari garansi adalah suatu kesepakatan dua pihak yang berupa tanggungan atau jaminan dari seorang penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya oleh penjual dan lazimnya garansi atau jaminan ini punya jangka waktu tertentu (lazimnya 1 tahun, 2 tahun atau 3 tahun). Garansi atau lazim pula disebut warranty adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu.

Sedangkan mengenai layanan purna jual sendiri Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan pengertian ataupun batasan tentang layanan purna jual ini. Masalah layanan purna jual ini hanya dinyatakan dalam Pasal 25 ayat 1 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya satu tahun wajib menyediakan suku cadang dan atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. Dalam Penjelasan Pasal 25 ini dinyatakan cukup jelas, meskipun ternyata tidak cukup jelas karena tidak ada memberikan penjelasan tentang purna jual, jaminan ataupun garansi dan tidak menyebutkan apakah hal ini akan diatur oleh peraturan pemerintah. Selanjutnya dalam Pasal 25 ayat 2 dinyatakan apabila pelaku usaha tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan atau tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan maka wajib bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen.

Pasal 25 hanya menyebutkan tentang barang, sedangkan terhadap jasa dinyatakan dalam Pasal 26 bahwa pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan pelaku usaha. Dapat kita lihat dari uraian di atas bahwa UUPK tidak memberikan pengertian atau batasan terhadap layanan purna jual, dinyatakan pelaku usaha hanya wajib memberikan fasilitas purna jual terhadap barang diproduksinya yang pemanfaatannya sekurang-kurangnya satu tahun; terhadap jasa hanya wajib memberikan jaminan dan atau garansi sesuai dengan kesepakatan; membedakan antara suku cadang, purna jual, jaminan dan garansi; apabila tidak menyediakan fasilitas tersebut pelaku usaha bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen.

Pengertian ataupun batasan tentang layanan purna jual ini juga diberikan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar, Pasal 1 angka 12 disebutkan pelayanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional

sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia ini membuat batasan yang lebih konkrit dan luas terhadap layanan purna jual. Ini terlihat dari diberikannya layanan purna jual ini terhadap jasa, disebutkan hal-hal apa saja yang termasuk pelayanan purna jual yaitu jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional, waktu pemberian layanan purna jual ini sekurang-kurangnya setahun.

Kemudian Standar Nasional Indonesia (SNI) No. 7229:2007 (standar yang ditetapkan oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) yang berlaku secara nasional di Indonesia) mengenai ketentuan umum pelayanan purna jual, memberikan batasan terhadap layanan purna jual yaitu pelayanan yang diberikan oleh prinsipal kepada konsumen terhadap barang yang dijual dalam hal daya tahan dan kehandalan operasional. Dalam batasan yang diberikan SNI ini menggunakan istilah “prinsipal” untuk pelaku usaha. Prinsipal itu sendiri adalah perorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum di luar negeri atau di dalam negeri yang bertanggung jawab dalam pelayanan purna jual atas penjualan barang yang dimiliki/dikuasai dengan atau tanpa menunjuk pihak lain.

Kemudian pelayanan purna jual ini hanya ditujukan terhadap barang yang dijual dan dalam hal daya tahan serta kehandalan operasional saja. Pelayanan purna jual ini dapat dilakukan dapat dilakukan oleh pelaku usaha itu sendiri ataupun menunjuk pihak lain untuk melaksanakannya.

Dari beberapa batasan yang diberikan dapat kita lihat bahwa:

- a. Layanan purna jual merupakan kewajiban pelaku usaha kepada konsumen.
- b. Layanan purna jual diberikan terhadap barang yang pemanfatannya berkelanjutan dan/atau jasa (terhadap jasa diberikan sesuai dengan kesepakatan).
- c. Layanan purna jual ini dapat dilakukan sendiri oleh pelaku usaha atau menunjuk pihak lain yang melakukannya.
- d. Termasuk layanan purna jual adalah jaminan mutu, daya tahan dan kehandalan operasional.
- e. Jangka waktu diberikannya minimal satu tahun.

Ada dua jenis layanan purna jual yang diatur dalam SNI No. 7229:2007 yaitu:

- a. Pelayanan purna jual selama masa garansi
Jaminan pemeriksaan, perbaikan dan/atau penggantian barang atau komponennya tidak berfungsi dengan biaya ditanggung oleh principal selama barang digunakan/dioperasikan.
- b. Pelayanan purna jual pasca garansi
Jaminan perawatan (service) berkala, perbaikan, penggantian dan ketersediaan komponen dari barang yang bersangkutan, ketersediaan teknologi, tenaga teknis yang kompeten serta bengkel perawatan dan

perbaikan yang disediakan dengan biaya yang dibebankan kepada konsumen.

Persyaratan umum layanan purna jual yang ditentukan dalam SNI No 7229:2007 adalah jaminan pelayanan purna jual dilakukan dengan penyediaan dokumen sebagai informasi kepada konsumen yang mencakup dan tidak terbatas pada identitas dan spesifikasi barang, prosedur, buku petunjuk, leaflet, brosur, skema/diagram/gambar atau media pendukung lainnya yang menggunakan bahasa Indonesia dan mudah dimengerti, meliputi:

- a. identitas, spesifikasi dan karakteristik barang
- b. cara penggunaan atau pengoperasian dan perawatan
- c. pedoman teknik atau pedoman servis
- d. jaminan pelayanan purna jual
- e. informasi lainnya

Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan KartuJaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika, pemberian pelayanan purna jual selama masa garansi dan pasca garansi berupa:

- a. Ketersediaan pusat pelayanan purna jual (service center)
- b. Ketersediaan suku cadang
- c. Penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan dan
- d. Penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.

Dalam Lampiran II Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 19/M-DAG/PER/5/2009 diatur mengenai persyaratan teknis pusat pelayanan purna jual untuk produk telematika dan elektronika yaitu:

- a. Ruang kerja tetap dan/atau bergerak.
- b. Tenaga teknik yang kompeten di bidang servis produk telematika dan elektronika dan akses terhadap perkembangan teknologi perbaikan.
- c. Memiliki sistem manajemen pusat pelayanan purna jual (service center), meliputi antara lain Standar Operasional Prosedur (SOP) atau pedoman teknik/pedoman servis pemeriksaan, perawatan, perbaikan, dan penggantian.
- d. Memiliki peralatan berupa mesin, alat perkakas, atau alat pengelasan/pengujian yang diperlukan untuk perawatan dan perbaikan barang bagian, komponen, dan/atau asesorisnya.
- e. Ketersediaan bagian, komponen, dan asesoris yang mempengaruhi fungsi dan kegunaan barang yang diperlukan untuk kegiatan perawatan, perbaikan, dan/atau penggantian.

- f. Ketersediaan pelatihan bagi petugas pemeriksaan, perawatan (service) berkala, perbaikan dan/atau penggantian guna meningkatkan keterampilan dan kompetensi tenaga teknik.
- g. Sarana komunikasi yang diperlukan untuk berhubungan dengan pelanggan.

Selanjutnya, layanan purna jual meliputi permasalahan yang luas dan mencakup masalah kepastian atas:

- a. Ganti rugi jika barang dan/jasa tidak sesuai dengan perjanjian semula
- b. Barang yang digunakan jika mengalami kerusakan tertentu dapat diperbaiki secara cuma-cuma selama jangka waktu garansi
- c. Suku cadang selalu tersedia dalam jangka waktu yang relatif lama setelah transaksi konsumen dilakukan.

2. Peraturan Layanan Purna Jual

Layanan purna jual ini mempunyai dasar hukum yang cukup kuat yaitu diatur dalam suatu undang-undang. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum bagi layanan purna jual saat ini. Pasal 25 ayat 1 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya satu tahun wajib menyediakan suku cadang dan atau fasilitas purna jual

Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Grasindo, 2000), Hal.127. dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. Selanjutnya dalam Pasal 25 ayat 2 dinyatakan apabila pelaku usaha tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan atau tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan maka wajib bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen. Dan jika pelaku usaha melanggar ketentuan Pasal 25 tersebut, menurut Pasal 60 UUPK, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang menjatuhkan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) dengan tata cara penetapan sanksi administratif yang akan diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan. Selain didalam undang-undang, masalah mengenai layanan purna jual ini pun diatur oleh peraturan-peraturan menteri baik yang mengatur secara langsung maupun mengatur tentang hal yang terkait dengan layanan purna jual.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar juga banyak mengatur tentang layanan purna jual. Dalam Keputusan Menteri ini setiap barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan oleh Pelaku Usaha wajib memenuhi persyaratan yang berlaku dalam hal standar, pencantuman label, pembuatan/pencantuman klausula baku, pelayanan purna jual, cara menjual atau pengiklanan. Pasal 1 angka 12 menyebutkan pelayanan purna jual adalah

pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun. Pelaksanaan layanan purna jual ini diawasi oleh pemerintah (Menteri dan/atau Menteri Tehnis terkait sesuai bidang tugasnya), masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Pengawasan ini dilakukan terhadap barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun, tidak tersedia suku cadang dan/atau fasilitas purna jual/perbaikan dan tidak ada atau tidak terpenuhinya jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjian. Apabila ada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Keputusan ini, dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undangundang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundangundangan yang berlaku. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 608/MPP/Kep/10/1999 tentang Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Elektronika. Kemudian ada beberapa peraturan yang mensyaratkan adanya layanan purna jual untuk dapat dipasarkannya suatu barang dan/atau jasa. Peraturan-peraturan tersebut antara lain:

- a. Menurut Keputusan ini dalam Pasal 2, setiap produk elektronika yang beredar di pasar Indonesia wajib dilengkapi dengan Petunjuk Penggunaan (Manual) dalam bahasa Indonesia.
- b. Adanya jaminan layanan purna merupakan syarat pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 7, dapat didaftarkan apabila yang mendaftarkan mempunyai :
 - a) Izin Usaha Industri (IUI) atau Tanda Daftar Industri (TDI) bagi produsen dalam negeri, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan Angka Pengenal Impor (API) atau Angka Pengenal Impor Terbatas (APIT) bagi importir.
 - b) N P W P

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 29/PER/KOMINFO/9/2008 tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Setiap alat dan perangkat telekomunikasi yang dibuat, dirakit, dimasukkan untuk diperdagangkan dan/atau digunakan di wilayah Negara Republik Indonesia wajib memenuhi persyaratan teknis dan verifikasi dilaksanakan melalui Sertifikasi kecuali ditentukan lain dalam Peraturan Menteri ini, demikian dinyatakan dalam Pasal 2 Peraturan Menteri ini.

Dalam mendapatkan sertifikat, pelaku usaha mengajukan surat permohonan dengan melampirkan berbagai persyaratan yang salah satunya adalah surat pernyataan kesanggupan memberikan garansi serta layanan purna jual diatas materai, kecuali jika alat da perangkat telekomunikasi tidak

untuk diperdagangkan (Pasal 8 ayat 2 huruf f). Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/MDAG/PER/5/2009 tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Telematika dan Elektronika. Dalam Pasal 2 ayat 1 Peraturan Menteri ini dinyatakan bahwa setiap produk telematika dan elektronika yang diproduksi dan atau diimpor untuk diperdagangkan di pasar dalam negeri wajib dilengkapi dengan petunjuk penggunaan dan kartu jaminan berbahasa Indonesia.

Kemudian disebutkan dalam Pasal 3 ayat 2 bahwa kartu jaminan harus memuat informasi sekurang-kurangnya:

- a. masa garansi;
- b. biaya perbaikan gratis selama masa garansi yang diperjanjikan;
- c. pemberian pelayanan purna jual berupa jaminan ketersediaan suku cadang dalam masa garansi dan pasca garansi;
- d. nama dan alamat pusat pelayanan purna jual (service centre);
- e. nama dan alamat tempat usaha produsen (perusahaan/pabrik) untuk produk dalam negeri dan
- f. nama dan alamat tempat usaha importir untuk produk impor

Dalam Pasal 3 ayat 3 disebutkan pemberian pelayanan purna jual selama masa garansi dan pasca garansi berupa ketersediaan pusat pelayanan purna jual, ketersediaan suku cadang, penggantian produk sejenis apabila terjadi kerusakan yang tidak dapat diperbaiki selama masa garansi yang diperjanjikan dan penggantian suku cadang sesuai jaminan selama masa garansi yang diperjanjikan.

Selain itu ada ketentuan dalam Pasal 5, bagi produsen atau importir produk telematika dan elektronika harus memiliki paling sedikit enam pusat pelayanan purna jual yang berada di kota besar dan/atau di perwakilan daerah beredarnya produk telematika dan elektronika, jika produsen dan importir tidak memiliki pelayanan purna jual harus bekerja sama dengan pihak lain yang dibuktikan dengan Surat Perjanjian Kerjasama. Selanjutnya setiap layanan purna jual harus memenuhi standar yang telah ditentukan yaitu Standar Nasional Indonesia (SNI), suatu standar yang ditetapkan oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) yang berlaku secara nasional di Indonesia.

Standar Nasional Indonesia ini dasar hukum keberadaannya adalah Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1991 tentang Penyusunan, Penerapan dan Pengawasan Standar Nasional Indonesia dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1991 tentang Standar Nasional Indonesia. Untuk standar layanan purna jual diatur dalam SNI No. 7229:2007. Keberhasilan penerapan standar ini memberikan kesempatan yang berarti untuk kelancaran perdagangan, persaingan usaha yang sehat, perlindungan konsumen, peningkatan produktivitas dan efisiensi biaya serta peningkatan pangsa pasar.

Dalam SNI ini ditentukan mengenai batasan pelayanan purna jual; jenis layanan purna jual yaitu pelayanan purna jual selama masa garansi dan pelayanan purna jual pasca garansi; persyaratan pelayanan purna jual baik persyaratan umum maupun persyaratan teknis.

3. Efektifitas Layanan Purna Jual Terhadap Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen dalam UUPK mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Secara garis besar cakupan perlindungan konsumen dalam UUPK adalah:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Dan persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purna jual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Pertama, mencakup persoalan barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan, dimasukkan dalam cakupan tanggung jawab produk, yaitu tanggung jawab yang dibebankan kepada pelaku usaha karena barang yang diserahkan kepada konsumen itu mengandung cacat didalamnya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, misalnya karena keracunan makanan, barang tidak dapat dipakai untuk tujuan yang diinginkan karena kualitasnya rendah, dan sebagainya.

Kedua, mencakup cara konsumen memperoleh barang dan atau jasa, yang dikelompokkan dalam cakupan standar kontrak yang mempersoalkan syarat-syarat perjanjian yang diberlakukan oleh produsen kepada konsumen pada waktu konsumen hendak mendapatkan barang atau jasa kebutuhannya. Meskipun perlindungan konsumen bertujuan dan mempunyai cakupan sebagaimana tersebut diatas, namun adanya perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Berhubungan dengan efektifitas layanan purna jual dalam perlindungan konsumen, dapat kita lihat dari uraian dibawah ini. Kita ketahui bahwa lingkup layanan purna jual adalah terkait dengan jaminan mutu, daya tahan dan kehandalan operasional yang didalamnya termasuk pemeriksaan, perbaikan dan/atau penggantian barang atau komponennya tidak berfungsi baik selama garansi maupun setelah garansi; penyediaan dokumen sebagai informasi kepada konsumen yang mencakup dan tidak terbatas pada identitas dan spesifikasi barang, prosedur, buku petunjuk, leaflet, brosur, skema/diagram/gambar atau media pendukung lainnya yang menggunakan bahasa Indonesia dan mudah dimengerti; ketersediaan pusat pelayanan purna jual (service center); ketersediaan suku cadang.

Didalam lingkup pelayanan purna jual tersebut terkandung hak-hak konsumen, kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha. Suatu layanan purna jual dikatakan baik jika terdapat hubungan yang harmonis antara ketiganya yaitu terpenuhinya hak-hak konsumen dan terlaksananya kewajiban serta adanya tanggung jawab pelaku usaha. Layanan purna jual yang baik berarti juga telah merupakan suatu upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Layanan purna jual yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, sehingga dapat menambah loyalitas konsumen terhadap produk. Oleh karena itu, layanan purna jual dapat digunakan sebagai alat promosi yang efektif dan efisien bagi produsen. Dengan demikian, produsen dapat memenangkan persaingan untuk produk yang sejenis dan pada akhirnya akan meningkatnya pasar dari produk pelaku usaha tersebut.

Layanan purna jual yang diberikan oleh setiap pelaku usaha bagi konsumennya adalah suatu strategi untuk merebut pasar. Bidang yang awalnya kurang mendapat perhatian serius ini sekarang bahkan mendapat penekanan khusus bagi para pelaku usaha, menjadi sumber pendapatan sekaligus pendongkrak pangsa pasar. Besarnya perhatian pelaku usaha terhadap layanan purna jual ini dapat dilihat pada kenyataan yang terjadi di lapangan misalnya PT. Honda Prospect Motor (HPM) yang merupakan Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) dari mobil Honda telah berinvestasi lebih dari US\$ 100 juta untuk mendirikan pabrik untuk merakit produk-produk mereka, ATPM lain seperti PT. Toyota Astra Motor (TAM) dengan produk Toyota telah berinvestasi lebih dari US\$ 300, tidak lupa para ATPM juga berinvestasi untuk mendirikan bengkel-bengkel khusus produk mereka karena konsumen dalam membeli produk bernilai mahal tentu tidak ingin kecewa karena kerusakan yang disebabkan saat proses pembuatan (pabrik).

Oleh karena adanya layanan purna jual yang baik sudah menjadi suatu keharusan dalam dunia usaha untuk meningkatkan penjualannya, mau tidak mau pelaku usaha berusaha memberikan layanan purna jualnya yang terbaik untuk konsumen. Dan karena layanan purna jual yang baik didalamnya terkandung upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum maka layanan

purna jual yang baik efektif dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

E. PENUTUP

Layanan Purna jual adalah jasa yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumennya setelah transaksi penjualan yang dilakukan sebagai jaminan mutu untuk produk yang ditawarkannya. Layanan purna jual tidak terbatas hanya pada produk kongkrit, produk abstrak, seperti pendidikan pun oleh produsen kadang-kadang memiliki layanan purna jual dimana mahasiswa dijanjikan mendapatkan pekerjaan setelah lulus dengan berbagai macam saluran untuk mencari pekerjaan yang disediakan. Dalam Layanan Purna Jual mempunyai tujuan untuk menumbuhkan kepuasan, kekaguman, menciptakan kepercayaan, keyakinan diri, mengungkapkan garansi dengan prsyarat termasuk penjelasan tentang suku cadang (bila ada) secara terbuka.

Layanan Purna Jual biasanya menyangkut masalah Garansi, dan dalam penjualan yang terjadi di zaman sekarang ini banyak sekali penjualan elektronik yang tidak memiliki garansi, tetapi ada juga beberapa penjual yang masih menggunakan garansi apabila terjadi kesalahan dalam barang yang telah merek jual,dan mereka sipa betanggung jawab. Jelaslah, penyelesaian kasus purnajual seperti dinyatakan dalam pasal 25 UUPK itu masih memerlukan upaya penuntutan ganti rugi dan atau gugatan konsumen. Pasal 27 huruf e UUPK bahkan memberi batas waktu kadaluarsa untuk melakukan penuntutan atau gugatan itu selama empat tahun sejak barang dibeli atau setelah lewat masa garansi. Dalam permasalahan ini juga ada sangkut pautnya dengan masalah pidana, karena apabila para penjual tidak memperhatikan perlindungan akan konsumen akan dikenakan sanksi pidana.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir, Muhammad, 2000, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Adi Nugroho, Susanti, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Ali, Achmad, 1996, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta.
- _____, 2004, *Sosiologi Hukum, Kajian Empiris Terhadap Pengadilan*. BP. IBLAM, Jakarta.
- Burhan, Ashshofa, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Badruzaman, Mariam Darus, 1983, *Hukum Perdata Buku III dengan Penjelasan*, Alumni, Bandung.
- Catherine Tay Swee Kian & Tang See Chim, 1986, *Your Right as a Consumer*, Penerbit Times Book International Singapore , Singapore.

- Curzon, 1979, *Jurisprudence*, Macdonald & Evan Ltd. Estover, Playmount PL67PZFriedman, Lawrence, Meir, 1960, *Legal Theory*, Stevan & Sons Limited, New York.
- _____, 1975, *The Legal System: A Social Science Perspective*, Russel Sage Foundation, New York.
- Fuady, Munir, 1999, *Hukum Kontrak Dari Sudut Hukum Bisnis*, PT Citra AdityaBakti, Bandung.
- _____, 2000, *Arbitrase Nasional Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, PTCitra Aditya Bakti, Bandung.
- Hartono, Sunaryati, 1994, *Penelitian Hukum Di Indonesia Pada Akhir Abad ke 20*, Alumni, Bandung.
- Harahap, M. Yahya, 1986, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung.
- _____, 2004, *Hukum Acara Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Hondius, E.H., 1976, *Konsumentenrecht*, dalam Shidharta, *Hukum PerlindunganKonsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta.
- Indroharto, 1991, *Usaha Memahami Tentang Peradilan Tata Usaha Negara*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Inosentius, Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta.